

Enquête auprès des coopérateurs août/septembre 2012

Résultats chiffrés et commentaires

0. Préambule

Sur proposition du Conseil d'administration par courrier du 17 mai 2012, un groupe de coopérateurs (voir signataires ci-dessous) a élaboré un questionnaire à l'attention de l'ensemble des coopérateurs de Emissions Zéro. Ce questionnaire avait pour but de mieux cerner certaines attentes des coopérateurs en terme de communication, de gouvernance et de stratégie de développement de la coopérative. Il s'inscrivait dans la préparation de l'Assemblée générale extraordinaire qui s'est tenue le 9 septembre 2012.

Le questionnaire a été transmis à tous les coopérateurs par mail du 14 août 2012. Les coopérateurs ont eu l'occasion de réponse à l'enquête soit en ligne, soit par courrier postal. La date du 30 août a été annoncée comme date limite pour recevoir les réponses.

Malgré la période estivale et le court délai de réponse, 377 réponses ont été reçues et dépouillées au 31 août. Sur ce total, 325 réponses ont été données par internet, 52 par courrier postal.

Un dépouillement des données chiffrées a été effectué par le groupe de coopérateurs. Ces données chiffrées ont été présentées lors de l'AG du 9 septembre. Par ailleurs, dans les travaux en atelier qui se sont tenus le matin du 9 septembre, une quinzaine de coopérateurs ont examiné ces données chiffrées ainsi que tous les commentaires factuels qui avaient été exprimés dans les réponses. Il en est ressorti un certain nombre de conclusions/commentaires.

Le présent document a été établi à destination de l'ensemble des coopérateurs de Emissions Zéro, pour leur permettre de prendre connaissance des réponses formulées par les personnes ayant répondu à l'enquête et des principaux commentaires élaborés en atelier. Ce document pourra également servir de résumé à l'usage du Conseil d'administration pour guider son action. Les enseignements de cette enquête sont toutefois bien supérieurs à ce seul résumé. Le Conseil des coopérateurs, que de nombreux coopérateurs espèrent voir mis sur pied prochainement, pourra utilement poursuivre l'analyse des résultats.

le 18 septembre 2012,

Claude Adam,
François Chausteur,
Marc Guissart,
Thierry Lamouline,
Olivier Pesesse,

coopérateurs d'Emissions Zero.

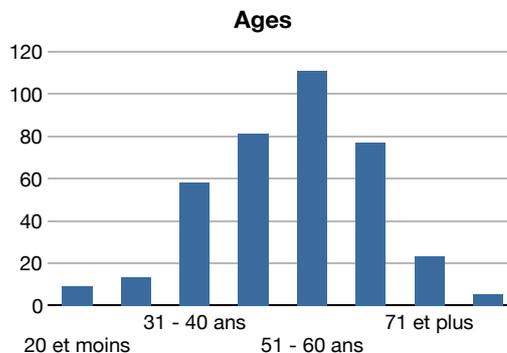
1/ Qui sont les répondants à l'enquête?*

Résultats chiffrés:

1.3 Age des répondants

Nombre

20 et moins	9
21 - 30 ans	13
31 - 40 ans	58
41 - 50 ans	81
51 - 60 ans	111
61 - 70 ans	77
71 et plus	23
âge inconnu	5
Total des réponses	377



Age moyen des répondants (en années)

51

1.4 Sexe

% arrondis

Hommes	77%
Femmes	23%
Total des réponses	100%

Commentaire:

La forte différence de réponses entre sexes interpelle. On peut sans doute dire que généralement les hommes sont plus sensibles aux questions "techniques" relatives à l'électricité, mais ce n'est pas une excuse. Il faudrait vérifier si cette différence dans les réponses correspond à une même différence dans les détenteurs de parts. Si c'est le cas, une communication externe orientée vers les femmes doit être envisagée pour tendre vers une représentation équivalente des deux sexes.

Suggestion: éviter les inscriptions ou courriers aux intitulés "Monsieur et Madame X" au profit de deux courriers distincts.

Les jeunes (<30 ans) sont aussi sous-représentés; il faudrait penser à un moyen de les attirer davantage, même s'il apparaît évident qu'il s'agira toujours d'une catégorie de coopérateurs numériquement moindre.

2/ Par quel média les coopérateurs sont arrivés à Emz?

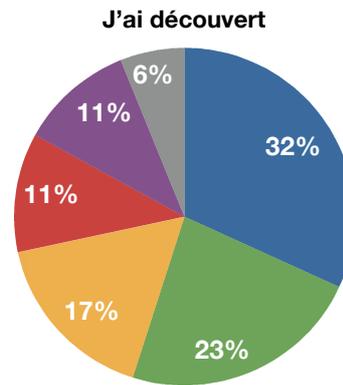
Résultats chiffrés: (voir page suivante)

* Les questions concernant des données personnelles des répondants ou des commentaires écrits ne sont pas repris dans les présentes données chiffrées, ce qui explique une numérotation non continue des questions dans les résultats chiffrés.

1.5 J'ai découvert Emissions Zéro par ...

1. Article dans magazine ou presse (32 %)	120
2. Amis et connaissances (23 %)	87
3. Site internet (17 %)	63
4. Rencontre dans salon ou foire (11 %)	43
5. Autres (dont conférences) (11 %)	41
6. On m'a offert 1 part (6 %)	23
Total des réponses (question à choix unique)	377

% arrondis



Remarque : souscrire demande peut-être plus qu'un seul contact ; cela peut résulter de plusieurs contacts.

Commentaire:

Etonnement, la presse écrite reste le média le plus cité, suivi des amis et connaissances. Ce deuxième thème met en évidence une particularité de la coopérative: réunir des familles, des amis.

Le peu de réponses pour "foires et salons" pourrait inciter à être plus présent dans les foires, notamment dans des foires et salons plus locaux. Mais dans ce cas, il faut veiller à éviter que la présence renforcée de Emz ne se fasse pas en concurrence des coopératives locales mais plutôt en synergie avec elles: partage de stand, d'expérience, de moyens matériels etc. Cela demande un travail préparatoire avec ces coopératives plus locales.

A noter également: les réponses sont liées. Si quelqu'un découvre Emz par le site internet, il peut ensuite la faire découvrir à des amis et connaissances.

3/ Autres données sur les coopérateurs

Résultats chiffrés

1.6 Disposition d'internet

% arrondis

Oui, chez moi	91%
Non	6%
Oui, ailleurs que chez moi	3%
Total des réponses	100%

1.7 Lieu d'habitation

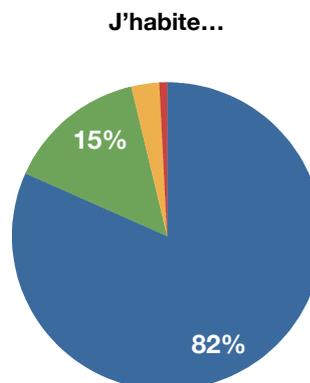
% arrondis

Région wallonne	82%
Bruxelles capitale	15%
Région Flamande	3%
Hors Belgique	1%
Total des réponses	100%

1.8 Je suis coopérateur :

% arrondis

Uniquement d'Emissions Zéro	77%
D'Em0 et d'autres coop. d'énergie citoyenne	23%
Total des réponses	100%



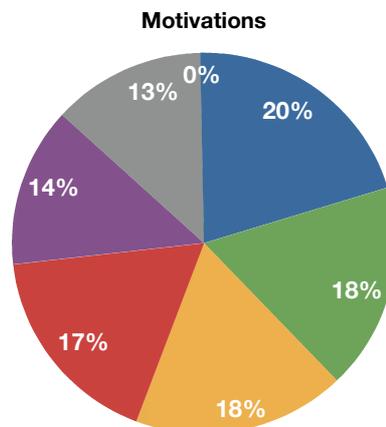
4/ Pourquoi je suis devenu coopérateur

Résultats chiffrés:

1.9 Je suis devenu coopérateur parce que je veux...

1. Participer activement au dév. des énergies renouvelables (20 %)	1851
2. Favoriser la relocalisation et le circuit court (18 %)	1602
3. Un engagement citoyen (18 %)	1636
4. Une autre vision éthique de la société (17 %)	1596
5. Un placement financier (14 %)	1236
6. Acheter de l'électricité moins chère (13 %)	1181
7. Autres raisons (0 %)	28
Total des scores (question à multiples scores)	9130

Remarque : les motivations purement altruistes (1 + 2 + 3 + 4) totalisent autour de 73 % des motivations.



Commentaires:

De toute évidence l'idéal sociétal ou citoyen l'emporte sur la rentabilité financière pour devenir coopérateur. Toutefois, les réponses pouvant être à plusieurs choix, il apparaît que la rentabilité financière, même si elle vient en second plan, ne doit pas être écartée dans les motivations.

Le choix possible "engagement citoyen" a suscité des questions: qu'est-ce que ça signifie vraiment? Il serait utile dans le site de la coopérative de donner une signification (définition) à ce terme.

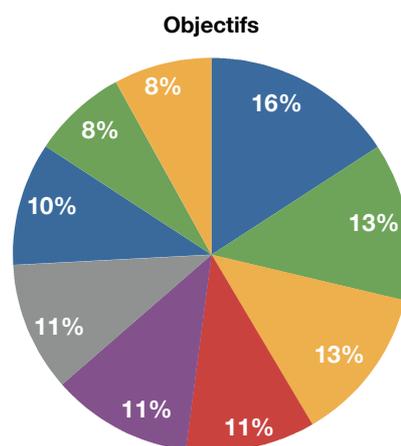
5/ Objectifs de la coopérative et attente en terme de revenu

Résultats chiffrés: (voir aussi page suivante)

A. Objectifs que la coopérative devrait se donner en priorité

1. Développer la production citoyenne d'électricité verte (16 %)	1867
2. Développer la fourniture d'électricité à ses coopérateurs (13 %)	1533
3. Un groupe de pression auprès des pouvoirs publics (13 %)	1515
4. Aider les coopérateurs à maîtriser leur consommation (11 %)	1251
5. Distribuer un dividende régulièrement (11 %)	1358
6. Obtenir des ristournes sur l'électricité (11 %)	1258
7. Tout simplement obtenir un revenu global (10 %)	1197
8. Obtenir d'autres formes de ristournes (8 %)	914
9. Distribuer une autre forme de revenu régulièrement (8 %)	947
Total des scores (question à multiples scores)	11840

Remarque : les objectifs collectifs d'une part (1 + 2 + 3 + 4) qui font ensemble 53 % et les objectifs individuels (5 + 6 + 7 + 8 + 9) total 48 %, s'équilibrent (les % sont arrondis).



Commentaires:

trois quarts des coopérateurs actuels souhaitent des objectifs altruistes pour la coopérative. Sans doute que si on veut augmenter le nombre de coopérateurs substantiellement (actuellement environ 1500), il faudra accepter des objectifs qui tendent d'avantage vers une rentabilité économique. Il s'agit là d'un choix de stratégie. Or la distribution de dividende appauvrira la coopérative ou tout du moins diminuera sa capacité à agir. Ce problème pourrait éventuellement être réduit en offrant aux coopérateurs de capitaliser leur dividende (sous forme de parts nouvelles ou d'augmentation du prix de la part) ce qui permettrait de conserver le capital disponible pour investissement.

B. Quelle est votre attente comme revenu global de votre investissement

1. Pas important, je veux seulement participer à un projet... (21 %)	79
2. Trois pourcents (17 %)	63
3. Quatre pourcents (15 %)	56
4. Six pourcents (14 %)	54
5. Cinq pourcents (12 %)	44
6. D'autres avantages qu'un simple retour financier (9%)	33
7. Sans avis (7 %)	26
8. Deux pourcents (6 %)	22
Total des réponses (question à choix unique)	377



6/ Mode d'organisation

Résultats chiffrés:

A. Comment pouvons-nous nous organiser pour atteindre les objectifs choisis dans la deuxième partie ?

Organisation par le bénévolat

Oui (24 %)	91
Non (38 %)	142
Sans avis (38 %)	144
Total	377

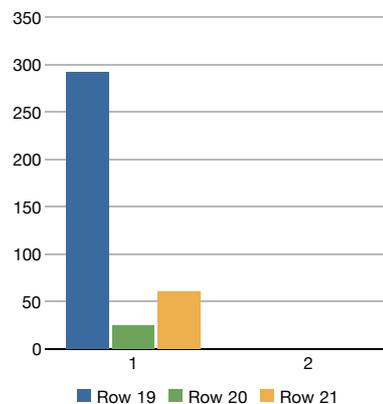
Organisation par la professionnalisation

Oui (42 %)	159
Non (23 %)	87
Sans avis (35 %)	131
Total	377

Organisation par un bénévolat épaulé par du personnel rémunéré et qualifié

Oui (77 %)	292
Non (7 %)	25
Sans avis (16 %)	60
Total des réponses (question à choix unique)	377

Personnel rémunéré



B. Comme coopérateur/trice, suis-je prêt(e) à m'investir :

1. Non, désolé, cela ne m'est pas possible (66 %)	247
2. Oui, de façon ponctuelle pour des tâches en rapport avec... (25 %)	93
3. Oui, de façon suivie au sein d'un conseil de coopérateurs... (10 %)	37
Total des réponses (question à choix unique)	377



Commentaires:

Le bénévolat épaulé par du personnel rémunéré est le mode d'organisation le plus largement plébiscité. Le personnel rémunéré doit être strictement affecté à des tâches spécialisées que les bénévoles ne sont pas en mesure d'assurer.

Par ailleurs, la coopérative ne peut pas laisser sans suites le fait que 37 personnes sont prêtes à s'investir dans un conseil des coopérateurs et près de 100 sont disposées à "donner un coup de mains". Il faut organiser cette disponibilité pour qu'elle devienne un des moteurs de la coopérative.

7/ Procurations aux AG

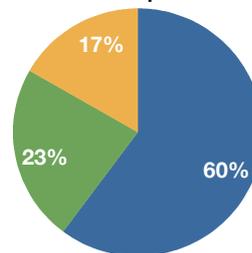
Résultats chiffrés:

4e partie : Procurations aux assemblées générales

Pensez-vous que le nombre de procurations que peut détenir une seule et même personne à l'Assemblée générale devrait être limité ?

1. Oui	(60 %)	227
2. Non	(23 %)	87
3. Sans avis	(17 %)	63
Total des réponses (question à choix unique)		377

Limitation des procurations



Si oui, à quel nombre pensez-vous qu'il faut se limiter ?

Moyenne des chiffres proposés par ceux qui ont répondu «oui» : 6 procurations.

Commentaires:

Cette question faisait suite à la situation constatée lors de l'AG du 6 mai à laquelle il est apparu que deux personnes disposaient à elles seules de 170 votes sur les 400 représentés, du fait des nombreuses procurations qu'elles détenaient.

La réponse à cette question est tranchée: il faut limiter le nombre de procurations. La moyenne de 6 procurations semble répondre à des procurations au niveau du cercle de la famille.

La possibilité de vote électronique a aussi été abordée en atelier et pourrait constituer une alternative à la procurations.

8/Communication interne

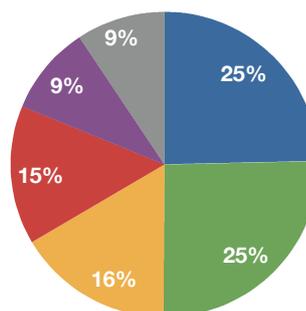
Résultats chiffrés:

5e partie : Communication

Parmi les propositions reprises ci-dessous, lesquelles correspondent le mieux à ce que vous pensez ?

1. Développer le site internet et le mettre plus régulièrement à jour (25 %)	1463	
2. Envoyer par internet une lettre d'information au moins trimestrielle (25 %)	1513	
3. L'information diffusée à l'Assemblée Générale est suffisante (16 %)	974	
4. Il faudrait organiser davantage de réunions avec les coopérateurs (15 %)	874	
5. Envoyer par courrier postal la lettre d'information trimestrielle (9 %)	562	
6. Envoyer par courrier postal... à prix coûtant (1 euro par envoi) (9 %)	554	
Total des scores (question à multiples scores)		5940

Communication



Remarque : les réponses «autour» d'Internet et des lettres trimestrielles (Internet et copie papier) totalisent 68 %.

Commentaires:

Le site web est manifestement le point à surveiller. Il faut que ce site comprenne un espace "public" et un espace "coopérateur". Dans l'espace coopérateur à accès réservé, la documentation concernant la coopérative (statuts, règlement d'ordre intérieur) les AG (convocations, documents de référence, compte-rendus) et toutes les communications trimestrielles au moins doit être disponible dans des formats de fichiers ouverts.